DO NOT RELEASE BEFORE

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

# LANGUAGE AUDIT

# LAURENTIAN PILOTAGE AUTHORITY

DECEMBER 1984

## Table of Contents


| | | Page |
|---|---|---|
| | Introduction | 1 |
| I. | Structure and Activities | 1 |
| II. | Method | 2 |
| III. | Summary | 2 |
| IV. | Observations and Recommendations | 3 |
| | A. Policy and Controls | 3 |
| | B. Language of Service | 4 |
| | 1. Offer of Service | 5 |
| | 2. Provision of Service | 6 |
| | C. Equitable Participation | 7 |
| | D. Language of Work | 8 |
| V. | List of Recommendations | 10 |
| | Appendixes I - Questionnaire | |
| | II - Survey findings | |
| | III - Map | |

## Introduction

The purpose of this audit, conducted in the spring of 1984, was to evaluate the linguistic situation in the Laurentian Pilotage Authority with respect to the Official Languages Act. This is the first time the Authority has been audited.

## I. Structure and Activities

The Laurentian Pilotage Authority (LPA) is a Crown corporation which was formed in 1972 to ensure navigational safety by providing pilotage services between Montreal and the Gulf of Saint Lawrence.

At the head office in Montreal, eighteen managers and employees attend to the general administration of the organization. Daily operations related to pilotage services are carried out by three regional offices (Montreal, Quebec City and Les Escoumins) employing thirty-three persons. About two hundred and fifty pilots work on behalf of the Authority, but only eighteen of them perform their duties as employees of the LPA. The others are members of independent associations and their services are retained under contract.

In the region served by the Authority, pilotage is compulsory between Les Escoumins and Montreal, and along the Saguenay River up to Chicoutimi (see map in Appendix III). Most foreign ships and all large capacity vessels are subject to this compulsory pilotage. The offices in Montreal and Quebec City receive requests for pilotage from shipowners, or more often the shipping agents representing them, and are responsible for contacting the pilots to despatch them to the appropriate site; these two offices are actually pilot despatch centres.

The Authority's activities in Les Escoumins are limited to maintaining the two pilot-boats that carry pilots between ship and shore.

The Authority is also responsible for issuing the pilotage licences and certificates that are mandatory for piloting in the Laurentian region.

## II. Method

The audit dealt with policy and controls, language of service, equitable participation and language of work.

Information was collected in various ways: a study of documentation, interviews with managers and employees, and a survey of a sample of the Authority's clients by means of a questionnaire, a copy of which is appended. The questionnaire was sent to one hundred and fifty-six shipping agents out of a total of three hundred and twelve. We received seventy-four replies, a response rate of 47.4%. The information obtained by the team of auditors formed the basis for the following observations and recommendations.

## III. Summary

In general, the official languages situation in the Laurentian Pilotage Authority is quite satisfactory. The LPA has a high percentage of bilingual employees, enabling it to provide services in both languages with ease. The invoices sent to shipping areas, however, are not fully bilingual. The active offer of service in both official languages also leaves something to be desired.

Since the Authority has not yet formally identified the first official language of each of its employees, it is difficult to judge the equitable participation of the two linguistic communities. It appears safe to assume that nearly all the staff is Francophone. French is the language of work and none of the employees have asked to perform their duties in English; nevertheless, the LPA would benefit from being better informed of the linguistic needs of its personnel.

Lastly, establishing an offical-languages policy and distributing it to managers and employees would definitely help the Authority to correct these few weaknesses.

## IV. Observations and Recommendations

### A. Policy and Controls

The Authority presently has no official policy statement concerning official languages. Although this has not prevented it from developing significant bilingual resources - the linguistic context in which the Authority operates has long made this necessary - the audit team believes that the preparation of such a policy and its distribution to staff members would promote better use of these resources.

An official-languages policy, designed to help managers interpret the Official Languages Act in terms of the organization's activities and to inform all employees of their rights and obligations regarding official languages, would undoubtedly enable the Authority to remedy certain shortcomings noted by our Office. The LPA should, of course, conduct periodic monitoring to ensure compliance with the policy.

We therefore recommend that the Authority:

**1. a) issue an official-languages policy by May 1985, accompanied by control mechanisms;**

**b) inform all managers and employees of the terms of this policy.**

B. Language of Service

The Authority usually has little contact with the general public; its clients are mainly in fields related to shipping. We have divided the Authority's clients into six basic categories:

- shipping agents representing shipowners;
- masters or officers of the piloted ships;
- pilots' associations;
- members of pilots' associations;
- applicants for pilot's licences or apprentice pilot permits;
- various suppliers.

The clients with which the Authority has the most frequent contact are shipping agents, masters or officers of the piloted ships, and members of pilots' associations. The linguistic preference of the first two groups is predominantly English, whereas that of the pilots' is exclusively French. The preference expressed by the other client groups is also French.

This linguistic diversity of the LPA's clients shows the obvious need to be able to provide bilingual service at all times. As we will see, the Authority's problems in this area have more to do with the offer of service than the provision of service.

1. Offer of Service

Unfortunately, in the area of oral communications, which take on special importance in terms of the pilot despatch centres, service is not offered in both official languages. Telephone reception is in French only, at both the head office and the regional offices. This lack of an active offer of bilingual service could discourage clients from using English and thereby create an unequal status between English and French. The Authority should, therefore, seek to make telephone reception bilingual by any means it deems appropriate.

We therefore recommend that the Authority:

**2. henceforth ensure that bilingual telephone reception is provided at the head office and at the pilot despatch centres.**

The LPA identifies itself in both official languages in written communications. Notices, letterheads and listings in telephone directories all appear in French and English. Furthermore, all notices of competitions or examinations for pilot's licences or apprentice pilot permits and all calls for tender appear in both French and English newspapers.

The Authority is not certain of the linguistic preference of shipping agents, a large segment of its clientele; the LPA does know, however, that this segment includes members of both linguistic groups. During our survey of these agents, two of the seventy-four respondents stated that they did not communicate with the LPA in the official language of their choice: one preferred English and the other French. This type of irregularity could be avoided in part if the Authority

were simply better informed of the linguistic needs of its clients.

Consequently, during the first written contact with shipping agents, the Authority could ask them to identify the language in which they preferred to do business. Once this preference was known and recorded, the LPA would be able to offer both oral and written service in the agents' preferred language at all times.

2. Provision of Service

Service is always available in both official languages, both on the telephone and in person. At the head office and at the pilot despatch centres, all Authority employees required to deal with the public are bilingual. Although none of these employees have to undergo language testing, bilingualism is a hiring criterion. Furthermore, pilots, who speak with ship masters or officers and are required to have a knowledge of both languages under the Laurentian Pilotage Authority Regulations, are all able to provide pilotage service in English and French.

A problem arises, however, in the area of written communications. One of the Authority's most important activities in this respect is invoicing. For all pilotage services rendered, the LPA sends the shipping agent an invoice detailing the amount owed. The printed part of the invoice is bilingual; however, the breakdown of the rate and any other clarifications are in English only. Although the invoicing system is computerized and the program used to calculate the rate was designed in English only, we feel that a few modifications to the program would be sufficient to make all information appearing on the invoice bilingual.

We therefore recommend that the Authority:

3. **take the necessary steps to fully bilingualize the invoices sent to shipping agents.**

In general, correspondence does not pose any problems; the language used by the client is respected.

Contracts for pilotage services between the Authority and the associations are drafted in French, in keeping with the linguistic preference of these associations. Contracts with other suppliers comply with their linguistic preferences.

Presently, the Authority's examinations for pilot's licences exist in French only. Over the past few years, the LPA has not received any applications for an examination in English, but it would have no difficulty meeting such a request. Pilot's licences and apprentice pilot permits are bilingual.

C. Equitable Participation

The Authority does not have very accurate information on the first official language of its staff members, particularly the eighteen pilots having employee status. This information remains informal and often uncertain. It is however acknowledged that the majority of employees are Francophone.

Consequently, information should be obtained on the exact number of employees from the two linguistic communities before any action is taken in the area of participation.

We would like to point out that when recruitment is carried out, which has been seldom over the past few years, the Authority ensures that all relevant notices are published in both English and French newspapers. The LPA also uses the services of manpower centres.

We therefore recommend that the Authority:

**4. a) clearly identify the first official language of all its employees;**

**b) set objectives for equitable participation.**

D. Language of Work

The lack of accurate information on the first official language of employees obviously makes it difficult to conduct a detailed evaluation of the language of work situation in the LPA.

Nevertheless, the language of work is French and no employee has expressed the desire to work in English. This situation could change slightly if more information on linguistic rights were distributed to staff members. The Authority's resources would probably enable it to respect in that regard the rights of Anglophone employees without any difficulty.

All supervisors are bilingual, and central and personnel services are available in both languages. Work documents exist in French only; however, there are not many of them and their translation, if deemed necessary, should not pose any problems.

We therefore recommend that the Authority:

5. a) clearly determine the linguistic needs of its employees;

   b) take the appropriate action to ensure that the linguistic rights of each employee are respected.

V. List of Recommendations

For ease of reference, all recommendations formulated in this report are reproduced below under the themes of the audit.

A. Policy and Controls

1. a) Issue an official-languages policy by May 1985, accompanied by control mechanism;

   b) inform all managers and employees of the terms of this policy.

B. Language of Service

2. Henceforth ensure that bilingual telephone reception is provided at the head office and at the pilot despatch centres.

3. Take the necessary steps to fully bilingualize the invoices sent to shipping agents.

C. Equitable Participation

4. a) Clearly identify the first official language of all its employees;

   b) set objectives for equitable participation.

D. Language of Work

5. a) Clearly determine the linguistic needs of its employees;

   b) take the appropriate action to ensure that the linguistic rights of each employee are respected.

Appendix I

CANADA

Office of the
COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES · Bureau du
COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

Survey on the respect of the linguistic rights of
Laurentian Pilotage Authority's clientele

1. In which official language(s) are your communications with the Laurentian Pilotage Authority?

   English ( ) French ( ) Both ( )

2. Does your linguistic preference correspond to the official language(s) indicated in your answer to question 1?

   yes ( ) no ( )

   If not, what is your preference?

   English ( ) French ( ) Both ( )

   no preference ( )

3. Have you asked the Authority to communicate with you in the official language of your choice?

   yes ( ) no ( )

4. Your communications with the Authority are carried out in the <u>official language of your choice</u>

| | always | often | sometimes | never | not applicable |
|---|---|---|---|---|---|
| in person | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| by telephone | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| in writing | | | | | |
| correspondence | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| billing | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |

français au verso

OTTAWA K1A 0T8

Appendix II

## Survey Findings

| | |
|---|---|
| Total number of shipping agents | 312 |
| Number of questionnaires sent (sample) | 156 |
| Number of questionnaires received | 98 |
| Number of questionnaires not completed | 24 |
| Number of questionnaires completed | 74 |
| Response rate (%) | 47.4 |

### Question 1

English: 44 - 59.5%   French: 18 - 24.3%   Both: 12 - 16.2%

### Question 2

Yes: 72 - 97,3%   No: 2 - 2,7%   If not: English 1
French 1

### Question 3

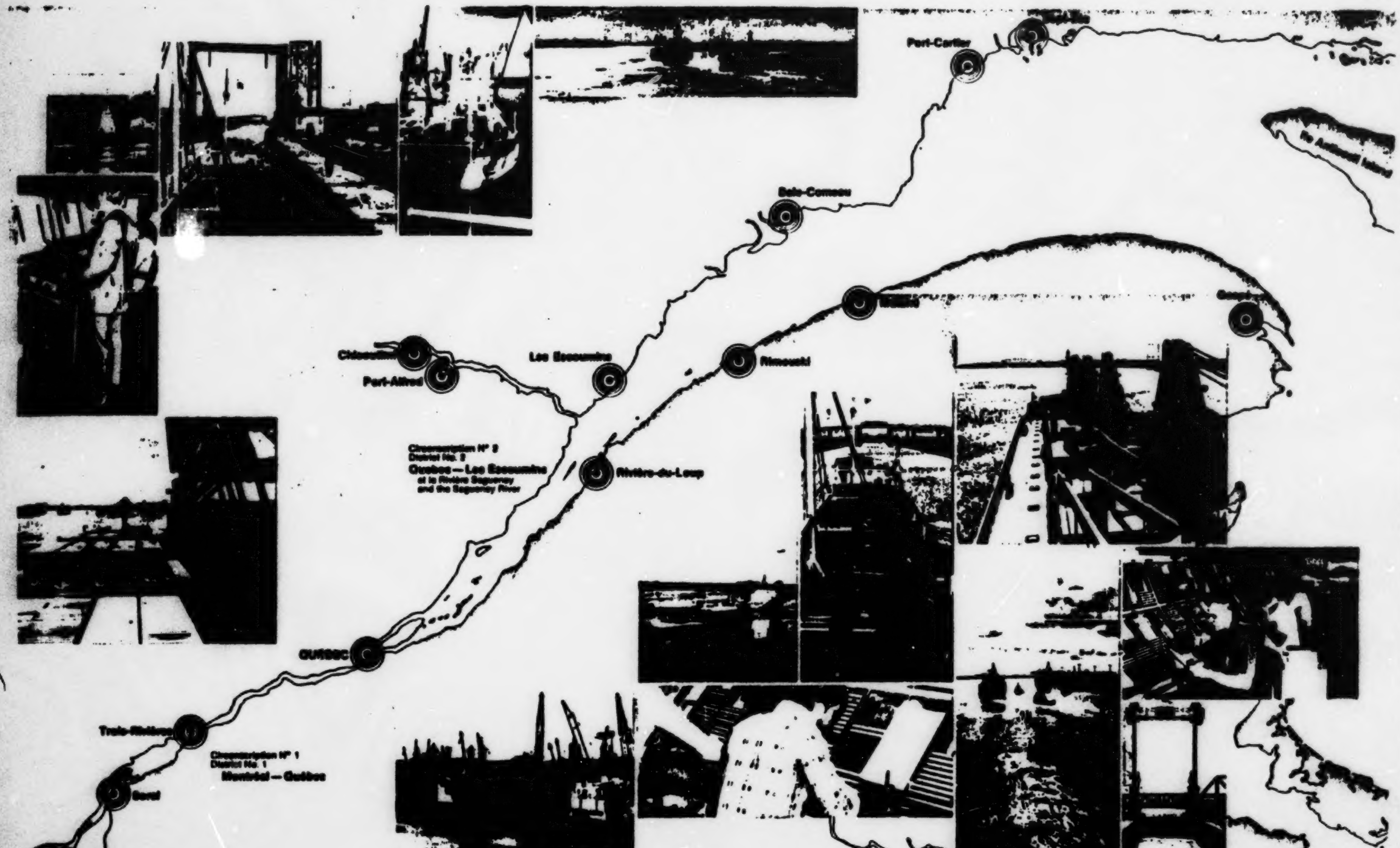
Yes: 17 - 23,0%   No: 51 - 69,0%   No answer: 6 - 8.0%

### Question 4

The analysis of the data revealed that this question had been interpreted in various ways. Consequently, the answers are not usable.

Laurentian Pilotage Region

Appendix III



BUREAU DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

VÉRIFICATION LINGUISTIQUE

ADMINISTRATION DE PILOTAGE
DES LAURENTIDES

DÉCEMBRE 1984

## Table des matières


| | | Page |
|---|---|---|
| | Introduction | 1 |
| I | Structures et activités | 1 |
| II | Méthode | 2 |
| III | Sommaire | 2 |
| IV | Observations et recommandations | 3 |
| | A) Politique et contrôles | 3 |
| | B) Langue de service | 4 |
| | 1) Offre du service | 5 |
| | 2) Prestation du service | 7 |
| | C) Participation équitable | 8 |
| | D) Langue de travail | 9 |
| V | Rappel des recommandations | 11 |
| | Annexes I - Questionnaire | |
| | II - Résultats du sondage | |
| | III - Carte | |

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

## Introduction

Ce rapport présente les résultats d'une vérification dont l'objet était d'évaluer la situation linguistique de l'Administration de pilotage des Laurentides en regard de la Loi sur les langues officielles. Menée au printemps 1984, cette vérification est la première qui ait été effectuée auprès de l'Administration.

## I Structure et activités

L'Administration de pilotage des Laurentides (APL), société de la Couronne créée en 1972, a pour mandat de veiller à la sécurité de la navigation en maintenant un service de pilotage entre Montréal et le golfe du Saint-Laurent.

Au Siège social situé à Montréal, dix-huit gestionnaires et employés voient à l'administration générale de l'organisme. Par ailleurs, les opérations quotidiennes liées à la prestation du service de pilotage sont assurées par trois bureaux régionaux (Montréal, Québec et Les Escoumins), où l'on retrouve trente-trois employés. Environ 250 pilotes travaillent pour le compte de l'Administration, mais seulement dix-huit d'entre eux exercent leurs fonctions à titre d'employés de l'APL. Les autres sont membres de corporations autonomes dont les services sont retenus contractuellement.

Dans la région desservie par l'Administration, le pilotage est obligatoire entre Les Escoumins et Montréal, de même que sur la rivière Saguenay jusqu'à Chicoutimi (voir carte à l'annexe III). La plupart des navires étrangers et tous ceux à tonnage élevé sont assujettis à ce pilotage obligatoire. Les bureaux de Montréal et de Québec reçoivent les demandes de pilotage émanant des

armateurs, ou le plus souvent de leurs représentants, les agents maritimes, et se chargent de contacter les pilotes afin de les affecter à l'endroit voulu; ces deux bureaux constituent en fait des centres d'affectation de pilotes. Aux Escoumins, les activités de l'Administration se limitent à l'entretien de deux bateaux-pilotes, chargés de conduire le pilote entre les navires et la terre.

L'Administration assume également la responsabilité de l'émission des brevets et certificats de pilotage que doivent détenir tous ceux qui désirent piloter dans la région des Laurentides.

## II Méthode

La présente vérification s'est articulée autour des thèmes suivants: politique et contrôles, langue de service, participation équitable et langue de travail.

La cueillette des données s'est effectuée de diverses façons: analyse de documents, entrevues avec des gestionnaires et employés et sondage par questionnaire, dont un exemplaire se retrouve en annexe, auprès d'un échantillon de la clientèle de l'Administration. Le questionnaire fut envoyé à 156 agents maritimes, sur une population totale de 312; 74 d'entre eux nous ont répondu, ce qui représente un taux de réponse de 47,4%. Les informations ainsi obtenues par l'équipe de vérification ont permis de formuler les observations et recommandations qui suivent.

## III Sommaire

Le rendement de l'Administration en matière de langues officielles est en général très satisfaisant. L'APL s'est dotée d'une forte capacité bilingue, ce qui lui

permet de fournir aisément ses services dans les deux langues; les factures destinées aux agents maritimes ne sont toutefois pas entièrement bilingues. De même, l'offre active du service dans les deux langues officielles laisse quelque peu à désirer.

L'Administration n'ayant pas encore identifié de façon formelle la première langue officielle de tous ses employés, il est difficile de juger de l'équité de la participation des deux communautés linguistiques. On peut toutefois assumer, semble-t-il, que la quasi-totalité du personnel est francophone. La langue de travail est le français et aucun employé n'a demandé à exercer ses fonctions en anglais; mais l'APL gagnerait à être mieux informée des besoins linguistiques de son personnel.

Enfin, une politique des langues officielles et sa diffusion auprès des gestionnaires et employés aideraient sûrement l'Administration à corriger ces quelques faiblesses.

## IV Observations et recommandations

### A) Politique et contrôles

A l'heure actuelle, on ne retrouve à l'Administration aucun énoncé formel de politique en matière de langues officielles. Bien que l'absence d'un tel énoncé n'ait pas empêché le développement de ressources importantes en bilinguisme - la réalité linguistique avec laquelle l'Administration doit composer l'a depuis longtemps amenée à s'engager dans cette voie - il est apparu à l'équipe de vérification que l'élaboration d'une politique et sa diffusion au sein du personnel favoriseraient une meilleure utilisation de ces ressources.

En effet, une politique de bilinguisme, destinée à aider les gestionnaires à interpréter la Loi selon les activités propres à l'institution, de même qu'à faire connaître à tous les employés leurs droits et obligations en matière de langues officielles, permettrait sans aucun doute à l'Administration de combler certaines des lacunes observées par notre Bureau. Bien sûr, l'APL devrait voir à ce que des contrôles soient effectués périodiquement afin de s'assurer du respect de la politique.

Nous recommandons en conséquence à l'Administration:

1a) **d'émettre, d'ici mai 1985, une politique en matière de langues officielles assortie de mécanismes de contrôles;**

b) **d'informer tous les gestionnaires et employés de la teneur de cette politique.**

B) Langue de service

L'Administration transige peu avec le public en général; sa clientèle se retrouve essentiellement dans les milieux liés au domaine maritime. Nous avons identifié six catégories principales de clients de l'Administration:

- les agents maritimes, qui représentent les armateurs;
- les capitaines ou officiers des navires pilotés;
- les corporations de pilotes;
- les pilotes membres des corporations;
- les candidats à un brevet de pilote ou permis d'apprenti-pilote;
- les divers fournisseurs.

Les agents maritimes, les capitaines ou officiers des navires pilotés et les pilotes membres des corporations représentent les clients avec lesquels l'Administration entretient les contacts les plus fréquents. Dans les deux premiers cas, la préférence linguistique de la majorité est l'anglais, alors que celle des pilotes va exclusivement au français. La préférence exprimée par les autres groupes de la clientèle est également le français.

Cette diversité linguistique au sein du public de l'APL rend évidente la nécessité d'un service bilingue disponible en tout temps. Comme nous allons le voir, les problèmes que connaît l'Administration à cet égard se situent davantage au niveau de l'offre qu'à celui de la prestation du service.

1) Offre du service

Dans le domaine des communications orales, qui prennent une importance toute particulière si l'on songe aux centres d'affectation de pilotes, le service n'est malheureusement pas offert dans les deux langues officielles. L'accueil téléphonique s'effectue en français seulement et ce, tant au siège social que dans les bureaux régionaux. Cette absence d'offre active du service bilingue pourrait avoir comme effet de décourager l'utilisation de l'anglais par la clientèle et crée ainsi une inégalité entre le français et l'anglais. L'Administration devrait donc chercher, par les moyens qu'elle juge appropriés, à bilinguiser l'accueil téléphonique.

Nous recommandons en conséquence à l'Administration:

2) **d'assurer désormais un accueil téléphonique bilingue au siège social et dans les centres d'affectation de pilotes.**

Au niveau des communications écrites, l'APL s'identifie toujours dans les deux langues officielles. Qu'il s'agisse de l'affichage, des en-têtes de lettres ou de son inscription dans les annuaires téléphoniques, tout apparaît en français et en anglais. De même, tout avis de concours ou d'examen destiné aux candidats à un brevet de pilotage ou à un permis d'apprenti-pilote et tout appel d'offres paraissent dans les journaux des deux langues.

L'Administration ne connaît pas de façon sûre la préférence linguistique d'une partie importante de sa clientèle, les agents maritimes; l'APL sait toutefois qu'elle y retrouve des représentants des deux groupes linguistiques. Lors de notre sondage effectué auprès de ces agents, deux des 74 répondants ont dit ne pas communiquer avec l'APL dans la langue officielle de leur choix: l'un préférerait transiger en anglais, l'autre en français. Ce genre d'anomalie pourrait être en partie évité si l'Administration était simplement mieux informée des besoins linguistiques de sa clientèle.

L'Administration pourrait donc, lors du premier contact écrit par exemple, demander à l'agent maritime dans quelle langue officielle il préfère faire affaire. Une fois cette préférence sue et enregistrée, l'APL serait en mesure d'offrir en tout temps le service dans la langue préférée de l'agent et ce, tant verbalement que par écrit.

2) Prestation du service

Par téléphone ou en personne, le service est toujours disponible dans les deux langues officielles. En effet, au Siège social, comme dans les centres d'affectation de pilotes, tous les employés de l'Administration ayant à transiger avec le public sont bilingues. Bien qu'aucun de ces employés ne soit tenu de subir un test linguistique, le bilinguisme n'en demeure pas moins un critère d'embauche. De même, les pilotes qui communiquent avec les capitaines ou officiers de navires et dont la connaissance des deux langues est exigée par les Règlements de l'Administration de pilotage des Laurentides sont tous en mesure de fournir le service de pilotage en français comme en anglais.

Un problème se pose cependant lorsqu'on s'arrête à examiner les communications écrites. L'une des activités les plus importantes de l'Administration à cet égard concerne la facturation. Pour chaque service de pilotage rendu, l'APL envoie à l'agent maritime une facture sur laquelle apparaît la description des frais à payer pour ce service. La partie imprimée de la facture est bilingue; le détail du tarif ou tout autre précision est cependant en anglais seulement. Bien que le système de facturation soit informatisé et que le programme permettant d'effectuer le calcul du tarif ait été conçu en anglais seulement, nous croyons que quelques modifications au programme suffiraient pour que soit bilinguisé l'ensemble des données devant être inscrites sur la facture.

Nous recommandons en conséquence à l'Administration:

3) **d'entreprendre les démarches nécessaires en vue de bilinguiser entièrement les factures destinées aux agents maritimes.**

La correspondance en général ne soulève aucun problème: on respecte la langue utilisée par le client.

Les contrats entre l'Administration et les corporations pour les services des pilotes sont rédigés en français et sont ainsi en accord avec la préférence linguistique de ces corporations. Les contrats avec les autres fournisseurs respectent également le choix de ces derniers.

Les examens de l'Administration menant à l'obtention des brevets de pilotage n'existent pour le moment qu'en français; toutefois, pendant les dernières années, l'APL n'a reçu aucune demande d'examen en anglais. L'Administration n'aurait cependant aucune difficulté à répondre à une telle demande. Les brevets de pilote et les permis d'apprenti-pilote ont pour leur part une présentation bilingue.

C) Participation équitable

L'Administration ne détient pas d'informations très précises sur la première langue officielle des membres de son personnel, particulièrement des dix-huit pilotes qui ont le statut d'employé. Les connaissances de l'APL à cet égard demeurent informelles et souvent incertaines. Il est cependant notoire que la grande majorité des employés est francophone.

Ainsi, toute action à entreprendre dans le domaine de la participation devra donc faire suite à l'obtention de

renseignements précis sur le nombre des représentants des deux communautés linguistiques au sein du personnel.

Toutefois, nous pouvons dès à présent souligner qu'à chaque occasion de recrutement, peu nombreuses depuis quelques années, l'Administration voit à ce que toute annonce pertinente soit publiée dans les journaux des deux langues officielles. Elle utilise aussi les services des centres de main d'oeuvre.

Nous recommandons en conséquence à l'Administration:

**4a) d'identifier clairement la première langue officielle de tous ses employés;**

**b) de fixer par la suite les objectifs à atteindre en termes de participation équitable.**

D) Langue de travail

Le manque de données précises sur la première langue officielle des employés rend évidemment difficile une évaluation détaillée de la situation de l'APL au chapitre de la langue de travail.

Néanmoins, la langue de travail est le français et aucun employé n'a exprimé jusqu'à maintenant le désir de travailler en anglais. Une plus grande diffusion d'information auprès des membres du personnel quant à leurs droits linguistiques pourrait modifier quelque peu cette situation. Les ressources dont dispose actuellement l'Administration lui permettraient sans aucun doute d'assurer aisément le respect des droits des employés anglophones à cet égard.

Tous les superviseurs sont bilingues et les services centraux et du personnel sont disponibles dans les deux langues. Les instruments de travail, qui n'existent pour le moment qu'en français, ne sont toutefois pas nombreux et leur traduction, si elle s'avérait nécessaire, devrait pouvoir s'effectuer sans problème.

Nous recommandons en conséquence à l'Administration:

5a) de déterminer clairement les besoins linguistiques du personnel;

b) de prendre par la suite les mesures qui s'imposent en vue d'assurer le respect des droits linguistiques de chacun des employés.

## V Rappel des recommandations

Pour fins de commodité, toutes les recommandations formulées dans ce rapport sont reproduites ici selon les thèmes de la vérification.

### A) Politique et contrôles

1a) D'émettre, d'ici mai 1985, une politique en matière de langues officielles assortie de mécanismes de contrôles;

b) d'informer tous les gestionnaires et employés de la teneur de cette politique.

### B) Langue de service

2) D'assurer désormais un accueil téléphonique bilingue au siège social et dans les centres d'affectations de pilotes.

3) D'entreprendre les démarches nécessaires en vue de bilinguiser entièrement les factures destinées aux agents maritimes.

C) Participation équitable

4a) D'identifier clairement la première langue officielle de tous ses employés;

b) de fixer par la suite les objectifs à atteindre en termes de participation équitable.

D) Langue de travail

5a) De déterminer clairement les besoins linguistiques du personnel;

b) de prendre par la suite les mesures qui s'imposent en vue d'assurer le respect des droits linguistiques de chacun des employés.

Annexe I

CANADA

Bureau du
COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES · Office of the
COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Questionnaire sur le respect des droits linguistiques de la clientèle de l'Administration de pilotage des Laurentides

1) Dans quelle(s) langue(s) officielle(s) vos communications avec l'Administration de pilotage des Laurentides s'effectuent-elles?

français ( )    anglais ( )    les deux ( )

2) Votre préférence correspond-elle à la(les) langue(s) officielle(s) indiquée(s) dans votre réponse à la question 1?

oui ( )    non ( )

Si non, quelle est votre préférence?

français ( )    anglais ( )    les deux ( )

aucune préférence ( )

3) Avez-vous demandé à l'Administration qu'elle communique avec vous dans la langue officielle de votre choix?

oui ( )    non ( )

4) Vos communications avec l'Administration s'effectuent dans la langue officielle de votre choix

| | toujours | souvent | quelquefois | jamais | sans objet |
|---|---|---|---|---|---|
| en personne | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| par téléphone | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| par écrit correspondance | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| facturation | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |

English on the other side

OTTAWA K1A 0T8

Annexe II

## Résultats du sondage

| | |
|---|---|
| Nb total d'agents maritimes | 312 |
| Nb de questionnaires envoyés (échantillon) | 156 |
| Nb de questionnaires reçus | 98 |
| Nb de questionnaires non-complétés | 24 |
| Nb de questionnaires complétés | 74 |
| Taux de réponse (%) | 47,4 |

### Question 1

français: 18 - 24,3%   anglais: 44 - 59,5%   les deux: 12 - 16,2%

### Question 2

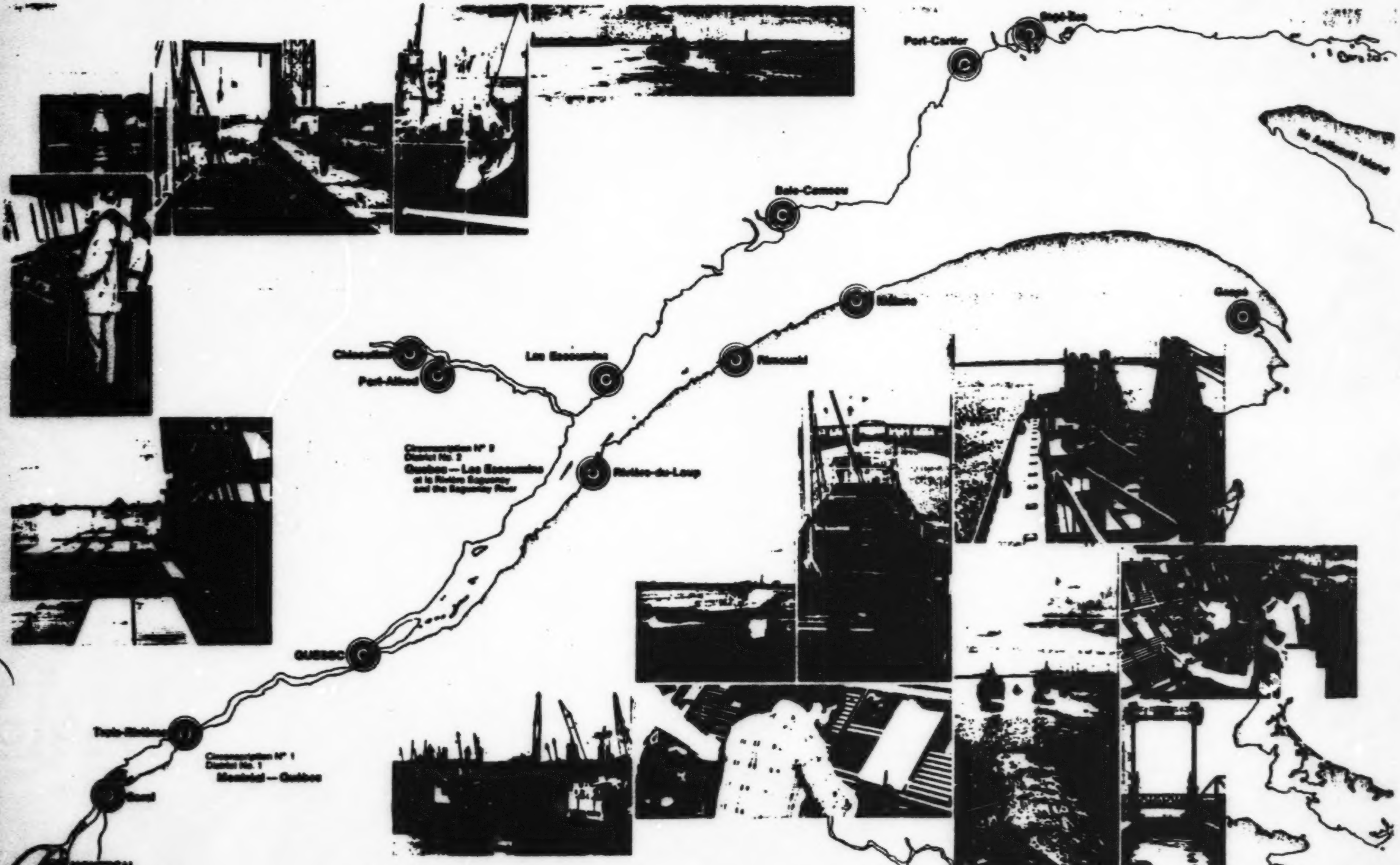
oui: 72 - 97,3%   non: 2 - 2,7%   si non: français 1
anglais 1

### Question 3

oui: 17 - 23,0%   non: 51 - 69,0%   sans réponse: 6 - 8,0%

### Question 4

Le dépouillement des données a révélé diverses interprétations possibles de cette question. Les réponses à celle-ci sont donc inutilisables.

Région de pilotage des Laurentides

Annexe III